

УДК 366.65  
JEL G 21

Володько Людвик,  
Володько Ольга  
Полесский государственный университет

## МЕТОДИКА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ДИСТАНЦИОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

*Стаття присвячена методиці експертної оцінки якості дистанційних банківських послуг, розглянуто практичне вживання цієї методики і дані рекомендації по її використанню.*

**Ключові слова:** дистанційна банківська послуга, модель критеріїв якості, коефіцієнт конкордації, коефіцієнт якості.

*The article deals with the methods of expert evaluation of quality of remote banking services, discussed the practical application of this methodology and recommendations for its use.*

**Keywords:** remote banking service, model quality criteria, the coefficient of concordance, coefficient of quality.

*Статья посвящена методике экспертной оценки качества дистанционных банковских услуг, рассмотрено практическое применение этой методики и даны рекомендации по её использованию.*

**Ключевые слова:** дистанционная банковская услуга, модель критериев качества, коэффициент конкордации, коэффициент качества.

В настоящее время большинство банковских услуг предоставляются с помощью передовых информационных технологий. Одна часть таких услуг предоставляется при непосредственном взаимодействии сотрудника банка с информационной технологией, а вторая часть таких услуг предоставляется при взаимодействии клиента с информационной технологией. В общем спектре банковских услуг вторая часть с каждым годом значительно увеличивается. К ним относятся такие услуги как «Интернет-банк», «Клиент-банк», «SMS-банк», «ТВ-банк», «Мобильный банк» и другие. Поэтому оценка качества таких услуг представляет несомненный интерес. Для оценки качества дистанционных банковских услуг предлагается, описанная ниже, методика.

1. Методика оценки качества банковских услуг.

Разработанная методика состоит из 8-ми этапов:

1-й етап - розробка моделі критеріїв якості послуг. Модель представляє собою 5 критеріїв і 22 підкритерії: 1-й – матеріальність (М); 2-й критерій – надійність (Н); 3-й критерій – отзывчивість (О); 4-й критерій – впевненість (У); 5-й критерій – співчуття (С) [3]. Кожен критерій може характеризуватися певним набором підкритеріїв (таблиця 1).

2-й етап - вибір і формування груп експертів. На результати експертизи суттєво впливає наявність кваліфікованих експертів. Процедура вибору групи експертів включає три стадії: визначення чисельності експертів, складання списку експертів; отримання їх згоди для участі в роботі. Для кожної окремої задачі питання визначення кількісного складу експертної групи вирішується окремо. Кількість експертів повинна бути достатньо великою для того, щоб вони могли врахувати суттєві особливості поставленої задачі і щоб рішення, знайдене при їх допомозі, було як можна точніше. Але надто велика кількість експертів призводить до невідповідності висновків, наприклад, за рахунок експертів з недостатньою кваліфікацією по даному питанню і з-за чого виникають труднощі в організації експертизи. З урахування цього цілорозумно формувати групу експертів (10-20 осіб) [1, 2].

3-й етап - проведення опитування експертів. Для кожного експерта пропонується анкета з правилами її заповнення [3]. Крім цього кожен експерт отримує список критеріїв і підкритеріїв (таблиця 1) з чітким визначенням кожного для їх однозначного трактування. Експерт оцінює банківську послугу по кожному підкритерію по 5-ти бальною шкалою двічі (з точки зору очікування і сприйняття якості послуги). Якщо він повністю згоден з якістю послуги по даному підкритерію, то це відповідає оцінці 5, а якщо не згоден, то – оцінці 1. Оцінки 4, 3, 2 є проміжними і визначають ступінь наближення до кращої оцінки або гіршої.

4-й етап - обробка висновків експертів. З результатами анкетного опитування експертів проводиться попередня обробка: від оцінки сприйняття вираховується оцінка очікування і результат записується в колонку 5 (таблиця 1).

5-й етап - розрахунок коефіцієнтів якості підкритеріїв, критеріїв і глобального коефіцієнта якості ( $Q_G$ ). Коефіцієнт

качества подкритерия банковской услуги рассчитывается как разность средней оценки ожидания и средней оценки восприятия всех экспертов. Коэффициент качества критерия банковской услуги рассчитывается как среднее арифметическое коэффициентов качества подкритериев этого критерия. И глобальный коэффициент качества услуги рассчитывается как среднее арифметическое коэффициентов качества критериев этой услуги (таблица 1).

6-й этап - расчёт коэффициента конкордации  $W$  (степени согласованности экспертов). Существуют различные подходы оценки согласованности мнений экспертов. В нашем случае степень согласованности экспертов определяется с помощью коэффициента конкордации по формуле [2]:

$$W = \frac{12S}{m^2(k^3 - k) - m \sum_{j=1}^m T_j},$$

где

$S$  - сумма квадратов отклонений оценок экспертов;

$m$  - число экспертов;

$k$  - число подкритериев;

$T_j$  - коэффициент повторяемости оценок в  $j$ -м ранжировании, который рассчитывается:

$$T_j = \sum_{q=1}^r (t_{jq}^3 - t_{jq}),$$

где  $t_{jq}$  - число одинаковых оценок в  $j$ -м ранжировании  $q$ -го набора,

$r$  - количество наборов одинаковых оценок в  $j$ -м ранжировании.

$S$  рассчитывается по формуле:

$$S = \sum_{i=1}^m (\Delta i)^2,$$

где  $\Delta i$  - разность между суммой оценок каждого подкритерия и средней суммой оценок, и рассчитывается:

$$\Delta i = \sum_{i=1}^m a_{ij} - \frac{\sum_{j=1}^k \sum_{i=1}^m a_{ij}}{k} = \sum_{i=1}^m a_{ij} - T,$$

где  $a_{ij}$  -  $i$ -я оценка каждого  $j$ -го подкритерия  $i$ -го эксперта;

$T$  - средняя сумма оценок.

7-й этап - расчёт критерия Пирсона ( $X^2$ ). Значимость экспертов определяется с помощью критерия Пирсона [2]:

$$X^2 = \frac{12S}{mk(k+1) - \frac{1}{k-1} \sum_{j=1}^m T_j}.$$

8-й этап – анализ и интерпретация результатов.

2. Практическое применение методики оценки качества банковских услуг.

В соответствии с предложенной методикой была произведена оценка критериев и подкритериев качества дистанционных банковских услуг ОАО «АСБ Беларусбанк», предоставляемых посредством инфокиосков, с использованием группы экспертов из 10 человек (таблица 1).

Таблица 1

Коэффициенты качества услуг инфокиосков ОАО «АСБ Беларусбанк»

Наименование критерия (условное обозначение)	Наименование подкритерия (условное обозначение)	Ожидание (средняя оценка)	Восприятие (средняя оценка)	Коэффициент качества Q
1	2	3	4	5
Материальность (М)	Банк имеет современные оргтехнику и оборудование (М1)	4,80	3,80	-1,00
	Помещения банка в отличном состоянии (М2)	4,70	4,50	-0,20
	Работники банка имеют приятную наружность и опрятны (М3)	4,50	4,50	0,00
	Внешний вид информационных материалов банка (буклетов, проспектов) привлекателен (М4)	4,90	4,40	-0,50
Коэффициент качества критерия М		4,73	4,30	-0,42
Надёжность (Н)	Банк выполняет свои обещания оказать услугу к назначенному времени (Н5)	4,90	4,60	-0,30
	Если у клиентов случаются проблемы, то банк искренне пытается их решить (Н6)	4,90	4,30	-0,60
	У банка надёжная репутация (Н7)	5,00	4,50	-0,50
	Банк предоставляет услуги аккуратно и в срок (Н8)	4,90	4,20	-0,70
	Банк избегает ошибок и неточностей в своих операциях (Н9)	4,80	4,20	-0,60
Коэффициент качества критерия Н		4,90	4,36	-0,54
Отзывчивость (О)	Сотрудники банка дисциплинированы (О10)	4,90	4,30	-0,60
	Сотрудники банка оказывают услуги быстро и оперативно (О11)	4,80	3,90	-0,90
	Сотрудники банка всегда помогают клиентам решить их проблемы (О12)	5,00	4,20	-0,80
	Сотрудники банка быстро реагируют на просьбы клиентов (О13)	4,60	4,10	-0,50
Коэффициент качества критерия О		4,83	4,13	-0,70
Убеждённость (У)	Между клиентами и сотрудниками банка существует атмосфера доверия и взаимопонимания (У14)	4,80	3,90	-0,90

Продолжение табл. 1

	В отношениях с банком клиенты чувствуют себя безопасно (Y15)	4,90	4,10	-0,80
	Сотрудники банка вежливы с клиентами (Y16)	5,00	4,40	-0,60
	Руководство банка оказывает всяческую поддержку сотрудникам для эффективного обслуживания клиентов (Y17)	4,90	3,60	-1,30
Коэффициент качества критерия Y		4,90	4,00	-0,90
Сочувствие (C)	К клиентам в банке применяется индивидуальный подход (C18)	4,60	3,90	-0,70
	Сотрудники банка принимают личное участие в решении проблем клиентов (C19)	4,70	4,10	-0,60
	Сотрудники банка знают потребности своих клиентов (C20)	4,70	4,40	-0,30
	Сотрудники банка ориентируются на проблемы клиентов (C21)	4,70	4,20	-0,50
	Время работы банка удобно для всех клиентов (C22)	4,90	4,60	-0,30
Коэффициент качества критерия C		4,72	4,24	-0,48
Глобальный коэффициент качества G		4,81	4,21	-0,61

Результаты исследований, представленные в таблице 1, интерпретируются следующим образом [2]. Успешным результатом считаются положительные и нулевые значения коэффициента качества. Удовлетворительным результатом считаются отрицательные коэффициенты качества, максимально приближающиеся к нулевому значению. Неудовлетворительным результатом считаются отрицательные коэффициенты качества, отдаляющиеся от нулевого значения. В таблице 2 представлены результаты экспертных оценок качества дистанционных банковских услуг ОАО «АСБ Беларусбанк».

Таблица 2

Численные значения качества дистанционных банковских услуг

№ эксперта	Интернет-банкинг			SMS-банкинг			Инфокиоск		
	Значение качества		Коэффициент качества	Значение качества		Коэффициент качества	Значение качества		Коэффициент качества
	Ожидание	Восприятие		Ожидание	Восприятие		Ожидание	Восприятие	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	5,00	3,73	-1,27	4,86	3,95	-0,91	4,36	3,77	-0,59
2	4,09	5,00	0,91	4,09	5,23	1,14	3,73	4,82	1,09
3	5,00	4,91	-0,09	4,77	4,50	-0,27	4,41	4,00	-0,41
4	4,27	4,50	0,23	4,77	4,32	-0,45	4,23	5,00	0,77
5	4,91	4,05	-0,86	4,86	3,95	-0,91	5,00	4,68	-0,32
6	5,00	4,23	-0,77	5,00	4,64	-0,36	4,55	3,82	-0,73
7	4,14	3,41	-0,73	4,77	4,05	-0,73	4,55	4,32	-0,23
8	4,09	4,14	0,05	4,32	3,86	-0,45	4,14	3,82	-0,32
9	4,41	4,41	0,00	4,64	4,64	0,00	4,27	4,27	0,00
10	3,59	2,95	-0,64	3,45	4,32	0,86	3,59	3,64	0,05
$Q_G$	4,45	4,13	-0,32	4,55	4,35	-0,20	4,28	4,21	-0,07
$W$	0,28	0,37	-	0,51	0,47	-	0,48	0,37	-
$X^2$	57,8	76,9	-	107,9	98,5	-	101,8	77,8	-

Из 3-х услуг, представленных в таблице 2, самое низкое качество у “Интернет-банкинга” (глобальный коэффициент качества равен -0,32), а самое высокое качество услуг “Инфокиоска”, так как глобальный коэффициент качества составляет -0,07. Более глубокий анализ отрицательного качества услуг Интернет-банкинга ОАО «АСБ Беларусбанк» говорит о том, что самое существенное влияние на низкое качество оказывают такие критерии, как Сочувствие (-0,92) Отзывчивость (-0,55) и соответствующие им подкритерии: С20 – Сотрудники банка знают потребности своих клиентов (-1,2); С22 – Время работы банка удобно для всех клиентов (-1,0); С18 – К клиентам в банке применяется индивидуальный подход (-0,8); О12 – Сотрудники банка всегда помогают клиентам решить их проблемы (-0,8); О13 – Сотрудники банка быстро реагируют на просьбы клиентов (-0,6).

**Литература:**

1. Володько Л.П. Результаты экспертных оценок характеристик качества банковского программного обеспечения // Белорусский фондовый рынок. – 2005. – № 11. – С. 14–19.

2. Володько Л.П. Оценка качества банковских информационных технологий и услуг в условиях неопределенности // Аудит и финансовый анализ. – 2010. – № 3. – С. 218– 230.

3. Новаторов Э.В., Новицкая В.Д. Модификация и эмпирическая проверка методики измерения качества услуг SERVQUAL применительно к банковским услугам // Маркетинг и финансы. – 2012. – № 1. – С. 22–32.

**Автор:** Володько Людвик Павлович – к.э.н., доцент кафедры высшей математики и информационных технологий, Полесский государственный университет, Республика Беларусь

**Сфера научных интересов:** оценка качества и эффективности банковских продуктов и услуг, нечёткое моделирование экономических систем

**Связь с автором:** lyudvik@tut.by

**Автор:** Володько Ольга Владимировна – кандидат экономических наук, доцент, заведующий кафедрой экономики промышленных предприятий, Полесский государственный университет (225710, г. Пинск, ул. Днепровской флотилии, 23),

**Сфера научных интересов:** моделирование экономических систем с использованием информационных технологий

**Связь с автором:** olga\_volodko@yandex.ru